



Relatório Semestral de Ouvidoria

DADOS BASE
30 | JUNHO | 2022



Os dados relativos ao diretor responsável pela ouvidoria estão inseridos e mantidos atualizados no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central do Brasil (UNICAD). A Ouvidoria da Accredito-SCD é responsabilidade de seu Diretor-Presidente, Sr. Milton Luiz de Melo Santos, e tem como Ouvidora a Sra. Lucia Helena Sabiá Bassit, conforme consta em Ata de Reunião do Conselho de Administração realizada em 08/10/2020. Informa-se que a Ouvidora está apta para o desempenho desta função de acordo com Certificado no. 1190046128186878 emitido pela Febraban (validade até 22/09/2024).

Este Relatório foi elaborado em atendimento à Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 e correlacionadas instruções do Banco Central do Brasil e destina-se à Diretoria, Auditoria interna e Externa e ao Conselho de Administração, sintetizando as informações relativas ao atendimento realizado através do componente organizacional da Ouvidoria da Accredito - Sociedade de Crédito Direto S.A. no cumprimento de suas atribuições.



Perfil da Empresa

VISÃO GERAL DA OUVIDORIA DA ACCREDITO

A ACCREDITO Sociedade de Crédito Direto - foi constituída com o propósito de apoiar o desenvolvimento e crescimento de micro e pequenas empresas, sediadas no Estado de São Paulo. Para isso, oferece linhas de crédito e serviços financeiros, de forma eletrônica. A ACCREDITO dispõe de linhas de crédito, nas modalidades de empréstimo para capital de giro, financiamento para investimentos, desconto de duplicatas, antecipação de recebíveis, maquininhas de cartões e conta digital. Todas as etapas são realizadas 100% online, desde a simulação até o envio de documentação, análise e contratação.

ESCOPO E ABRANGÊNCIA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da ACCREDITO tem como missão assegurar o cumprimento das exigências legais e regulamentares relativas aos direitos dos clientes. É um canal de comunicação que atua na prestação de orientações, recebimento e gerenciamento de manifestações de forma transparente, independente e imparcial, em linha com as diretrizes e princípios de Governança Corporativa da empresa. Por meio da Ouvidoria, os clientes podem encaminhar críticas, sugestões, reclamações, elogios ou denúncias relativos aos produtos e serviços financeiros da Instituição das seguintes formas:

- **Telefone: 0800-070-7880 (acesso gratuito) - de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 9h00 às 12h00 e das 13h30 às 18h00. A ligação pode ser realizada por meio de telefone fixo ou celular.**
- **E-mail: ouvidoria@accredito-scd.com.br**
- **Carta: Por meio do envio de correspondência à Ouvidoria ACCredito - Rua Boa Vista, nº 51, 4º andar – Centro – São Paulo – SP – CEP 01014-911.**

A Ouvidoria encontra-se em conformidade à complexidade dos produtos e serviços oferecidos pela instituição. A atuação deste órgão é subsidiada pela Diretoria Colegiada e por áreas técnicas que subsidiam a Ouvidoria, provendo esclarecimentos detalhados, as informações relevantes e as sugestões de solução para atendimento à manifestação do cliente/consumidor. A divulgação do canal da Ouvidoria é realizada por meio do site institucional ww.accredito-scd.com.br, bem como em todos os demais documentos operacionais e nos materiais de divulgação e publicidade da Instituição

DADOS BASE

30 | JUNHO | 2022



Atendimentos

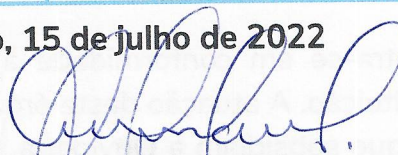
MANIFESTAÇÕES NO CANAL

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

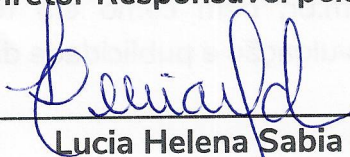
O atendimento via canal de Ouvidoria da ACCREDITO no período de 02/01/2022 a 30/06/2022, apresentou dezessete (17) registros de manifestações, nenhuma originada por meio do Sistema RDR do Banco Central do Brasil. Desta base, dezesseis (16) demandas tiveram caráter de atendimento primário e foram redirecionadas às áreas competentes e efetivamente solucionadas. Para a única demanda com perfil de atendimento para a ouvidoria - uma reclamação - elaboramos a resposta contendo as explicações solicitadas, que foi encaminhada diretamente ao demandante dentro do prazo regulamentar. O questionamento foi avaliado como não procedente. Não houve questionamento adicional por parte do cliente.

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
QTDE DEMANDAS	4	5	2	1	4	1
PROCEDENTE	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	0
NÃO PROCEDENTE	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	1
TOTAL	4	5	2	1	4	1

São Paulo, 15 de julho de 2022



Milton Luiz de Melo Santos
Diretor Presidente
Diretor Responsável pela Ouvidoria



Lucia Helena Sabia Bassit
Ouvidora

17

Demandas abertas no
Canal Ouvidoria

0

Demandas abertas via
sistema RDR - BC

0

Demanda procedente
após análise